

RECEPCIÓN DE DENUNCIA POR LESIÓN DE DERECHOS DE LAS PERSONAS ADULTAS MAYORES

Este es nuestro compromiso con usted:

Con los propósitos de transparentar la gestión pública, combatir la corrupción y lograr su satisfacción con nuestro servicio, el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora expide la presente Carta Compromiso a la Ciudadanía, para que el trámite Recepción de denuncia por lesión de derechos de las personas adultas mayores, que emite la Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor del estado de Sonora (PRODEAMA), cumpla con las siguientes características:

OPORTUNO

La recepción de denuncias se realiza en cualquier modalidad (presencial, vía telefónica, correo electrónico o escrito) y se brinda respuesta en un plazo no mayor a las 24 horas.

CONFIABLE

El personal que atiende está capacitado y especializado para brindarle una atención personalizada, con disposición para aclarar todas sus dudas relacionadas a la recepción de denuncia.

TRANSPARENTE

En caso de atención presencial, el personal se encuentra debidamente identificado con su gafete y no le solicitará retribución o pago alguno por la prestación del servicio.

REGLAS DE EXPEDICIÓN

La Procuraduría de la Defensa del Adulto Mayor, brinda el servicio de recepción de denuncias y representación jurídica, así como la aplicación de sanción a personas que violenten los derechos de las personas adultas mayores, gestiona ante autoridades jurídicas y administrativas, así como instituciones públicas y privadas para el beneficio de las personas adultas mayores.

Para cumplir con este compromiso es necesario lo siguiente:

1. Acudir a nuestras oficinas ubicadas en Periférico Norte s/n entre Calle José Obregón y Calle Margarita Maza de Juárez, Col. Las Flores, Hermosillo, Sonora. Horario de atención: de lunes a viernes de 8:00 a 15:00 horas.
2. La persona adulta mayor (60 años o más) tenga un interés jurídico directo y/o por lesión de derechos.
3. Proporcionar los datos generales para el llenado de la solicitud de atención.

COSTO: GRATUITO

El trámite deberá realizarse de acuerdo a lo estipulado en ésta Carta Compromiso; en caso contrario, tiene el derecho de exigir su cumplimiento. Presente su caso ante el (la) Titular del Órgano Interno de Control en: Sistema DIF Sonora, ubicada en Bulevar Luis Encinas esquina con calle Francisco Monteverde, Colonia San Benito, Hermosillo, Sonora, México. C.P. 83190 o llame al teléfono 662 289-26-00, extensión 132 o envíela al correo electrónico: fernando.ortega@sonora.gob.mx

En caso de no recibir respuesta favorable, puede presentar su queja ante la Secretaría de la Contraloría General, en la Coordinación Ejecutiva de Investigación de Faltas Administrativas, ubicado en: Centro de Gobierno, edificio Hermosillo, 2º nivel, ala norte, Paseo Río Sonora y Galeana, Proyecto Río Sonora, C.P. 83280, Hermosillo, Sonora; a los teléfonos 662-213-31-89, 662-213-31-90 o 800-HONESTO (800 466-3786), o al correo electrónico: respuestadecides@sonora.gob.mx o al portal decides.sonora.gob.mx

El correo electrónico: armando.alvarez@difson.gob.mx, tiene como finalidad facilitar información del trámite que ofrece el Sistema para el Desarrollo Integral de la Familia del Estado de Sonora.

**NOS INTERESA MUCHO ATENDERLE BIEN, AYÚDENOS INFORMANDO CUALQUIER
INCUMPLIMIENTO A ESTE COMPROMISO.**

ATENTAMENTE: